



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

# **FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE NEGOCIOS  
INTERNACIONALES**

**ESTRATEGIAS DE GESTIÓN OPERATIVA EN LA EMPRESA  
NEPTUNIA S. A.**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:  
LICENCIADO EN NEGOCIOS INTERNACIONALES**

**AUTOR:**

**WILMER DANIEL VILELA ROSILLO**

**ASESOR:**

**ENRIQUE GUSTAVO GARCIA TALLEDO**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**ADMINISTRACIÓN DE OPERACIONES INTERNACIONALES**

**LIMA - PERÚ**

**2015**

### **Dedicatoria**

A mis padres Walter y Mercedes, mi  
motivación del día a día.

### **Agradecimiento**

A Dios padre supremo por permitirme seguir adelante, a mis familia, a los profesores y futuros colegas de la UCV que aportaron con el desarrollo de este trabajo de investigación, así como un agradecimiento especial a los colaboradores de la empresa NEPTUNIA S.A. por el apoyo brindado. A ellos Gracias.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, Wilmer Daniel Vilela Rosillo con DNI N° 47824562 a efecto de cumplir con los criterios de evaluación de la experiencia curricular de Desarrollo del Proyecto de Tesis, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento y omisión, tanto en los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 17 de Agosto del 2015

Wilmer Daniel Vilela Rosillo

## **Presentación**

Señores miembros del Jurado: En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada “Estrategias de Gestión Operativa en la empresa Neptunia S.A.”, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Negocios Internacionales.

Esta presente investigación, está dirigida a describir las estrategias de gestión operacional dentro de la empresa Neptunia S.A. en las operaciones de almacenamiento de mercadería, los métodos y procesos que se utilizan para mantener el almacén en un estado acorde a las operaciones, la mano de obras que implementan, las técnicas de almacenaje y las diferentes etapas de almacenamiento por cada nave industrial que se estudió durante el trabajo de investigación.

Es por ello, que esta investigación está dividido en 7 capítulos, en el cual, en el primer capítulo se describe el planteamiento del problema, la hipótesis y los objetivos.

En el segundo capítulo, se refiere al marco metodológico, en él, contiene las variables, la operacionalización de las variables, la metodología, el tipo de estudio, el diseño, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y por último los aspectos éticos.

En el tercer capítulo, se interpretarán los resultados de la variable, en este caso las estrategias de gestión operativa.

En el cuarto capítulo, se realiza la discusión, comparando los resultados de la investigación con los resultados de los antecedentes, para ver si se obtiene los mismos datos o si varía.

En el quinto capítulo, se realiza las conclusiones al cual se han llegado de acuerdo a los resultados obtenidos.

En el sexto capítulo, se hace las recomendaciones respectivas, teniendo en cuenta los resultados obtenidos, la discusión y la conclusión.

En el séptimo capítulo y último se finaliza la tesis con las referencias bibliográficas y anexos correspondientes al tema de investigación.

## Índice

	<b>Pág.</b>
Dedicatoria	02
Agradecimiento	03
Declaratoria de autenticidad	04
Presentación	05
Índice	06
RESUMEN	07
ABSTRACT	08
INTRODUCCIÓN	09
1.1 Problema	18
1.2 Objetivos	18
II. MARCO METODOLÓGICO	19
2.1 Hipótesis	19
2.2 Variables	19
2.3 Operacionalización de variables	19
2.4 Metodología	19
2.5 Tipos de estudio	19
2.6 Diseño	19
2.7 Población, muestra y muestreo	19
2.8 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
2.9 Métodos de análisis de datos	20
2.10 Aspectos éticos	20
III. RESULTADOS	21
IV. DISCUSIÓN	35
V. CONCLUSIONES	36
VI. RECOMENDACIONES	37
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38
ANEXOS	40

## **RESUMEN**

La presente tesis es un trabajo de investigación del sistema de gestión operativa dentro de la empresa Neptunia S.A que se dedica a servicio logístico, que cuya investigación abarca temas de recepción de mercadería, almacenamiento, equipos y tecnología, e inventarios. Para poder desarrollar el trabajo de investigación se contó con el apoyo del personal de la empresa, tanto administrativo como operativo de los diferentes almacenes de la empresa, el cual se mostró muy gentil a ofrecer la información necesaria, referente a temas de opinión y datos internos, las que fueron de mucha ayuda para el planteamiento de las recomendaciones y mejoras en este trabajo de investigación.

Los datos e información brindada se tuvo que analizar a fin de poder plantear recomendaciones para la mejora en el sistema actual de operaciones , utilizando los indicadores técnicas de manutención y almacenaje, ubicación física de los productos , proceso de almacenamiento y clasificación funcional de inventarios , dividido en dos dimensiones, estrategias de almacenamiento y estrategias de inventario.

Con las recomendaciones y propuesta se va a tener como resultados finales un eficiente y óptimo sistema de gestión en recepción y almacenamiento de mercadería, así como la programación y seguimiento a los inventarios, para evitar incidencias o problemas en el servicio logístico que ofrece la empresa.

## **ABSTRACT**

This thesis is a research operational management system within the company Neptunia SA dedicated to logistics service, whose research covers topics of receipt of goods, storage, equipment and technology, and inventory. To develop the research work he had the support of company personnel, both administrative and operative of the different stores of the company, which was very kind to provide the necessary information, concerning a matter of opinion and internal data, which were very helpful for the planning of the recommendations and improvements in this research.

The data and information provided had to be analyzed in order to make recommendations for improvement in the current operating system using the technical indicators handling and storage, physical location of products, storage process and functional classification of inventories, divided in two dimensions, and storage strategies inventory strategies.

With the recommendations and proposal will have as final results an efficient and optimal management system in reception and storage of goods, as well as programming and monitoring inventories to avoid incidents or problems in the logistics service offered by the company.